



Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto  
Instituto Politécnico da Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação  
e Relações Económicas

Ruben Edgar Alves Antunes  
Fevereiro | 2011

## Ficha de Identificação

### Discente

**Nome:** Ruben Edgar Alves Antunes

**Número:** 6433

**Curso:** Comunicação e Relações Económicas

Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto da Guarda

### Professor Orientador na ESECD

Dr.<sup>a</sup> Filomena Gomes

### Instituição onde se realizou o Estágio

Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Trancoso

**Morada:** Rua Castro Lopes - Trancoso

### Coordenador de Estágio na Instituição

Dr. Cipriano Aguiar

### Período de realização de Estágio

**Início do Estágio:** 13 de Setembro de 2010

**Duração do Estágio:** 3 meses

**Conclusão do Estágio:** 13 de Dezembro de 2010



## AGRADECIMENTOS

Agradecer torna-se sempre uma tarefa muito complicada.

Existe quase sempre o receio do possível esquecimento de alguém a quem deveríamos ter agradecido e não o fizemos e existe, ainda, a situação incómoda de agradecermos tudo, excepto aquela ajuda ou gesto ao qual não demos importância e que merecia relevo e consideração.

Consciente desta realidade não posso deixar de agradecer às seguintes pessoas que, de uma forma ou de outra, contribuíram para a realização deste trabalho:

À minha família, especialmente aquelas pessoas que sempre acreditaram e depositaram total confiança para que este projecto fosse possível, que ao longo do tempo me ensinaram e abriram as “portas do mundo”, em especial ao meu pai o meu profundo abraço.

À minha namorada, Aldara Rosa, com especial sentimento, pela inextinguível ajuda e cooperação em todas as diversas fases do projecto.

Aos meus amigos expresse a minha profunda gratidão por me ouvirem e me darem alento para continuar.

Agradecer à grande equipa do Crédito Agrícola de Trancoso, pelo tempo que me dedicaram e pela disponibilidade e confiança que estes depositaram em mim, pois sem esta não teria sido possível a realização de uma diversidade de tarefas.

À minha orientadora, Mestre Maria Filomena Gomes, pela disponibilidade, comentários, orientações, sugestões e ensinamentos necessários para a realização do projecto.

E a todos os docentes que me acompanharam no meu processo formativo.

Muito obrigado a todos.

## Lista de Apêndices

**Apêndice I** – Plano de *Marketing*.

**Apêndice II** – *Flyer* de Depósito a Prazo.

**Apêndice III** – *Flyer* Comemorativo.

**Apêndice IV** – Apresentação de Produtos

## **Lista de Anexos**

**Anexo I** – Plano de Estágio.

**Anexo II** – Impressos de Abertura de Conta.

**Anexo III** – Simulação de Seguro Automóvel.

**Anexo IV** – Simulação de Crédito Pessoal.

## Índice Geral

Introdução.....	1
Capítulo I: Grupo Crédito Agrícola.....	2
1.1. O Crédito Agrícola .....	2
1.2. Estrutura Funcional do Grupo CA.....	3
1.3. História .....	4
1.4. Empresas do Grupo .....	6
1.4.1. FENACAM.....	6
1.4.2. CA Informática .....	7
1.4.3. CA Serviços.....	7
1.4.4. CA Vida.....	7
1.4.5. CA Seguro .....	8
1.4.6. CA <i>Gest</i> .....	8
1.5. CCAM do Vale do Távora e Douro.....	9
1.5.1. Concelho de Trancoso .....	10
1.5.2. Balcão de Trancoso .....	12
1.5.3. Análise <i>SWOT</i> do Balcão de Trancoso .....	13
Capítulo II: Produtos e Serviços do Crédito Agrícola.....	15
2.1. Contas.....	15
2.1.1. Conta 1,2,3.....	15
2.1.2. Conta <i>Be Free</i> .....	16
2.1.3. Conta Super Jovem.....	16
2.1.4. Conta DO Particulares .....	17
2.1.5. Conta Negócio .....	18
2.1.6. Conta Depósito à ordem Empresas.....	18
2.2. Depósitos a Prazo .....	19

2.2.1 Depósito a Prazo Especial .....	20
2.2.2 Depósito a Prazo Normal.....	20
2.3. Crédito .....	21
2.3.1. Crédito Pessoal .....	22
2.3.2. Conta Corrente Caucionada.....	23
2.4. Canais Complementares CA <i>Online</i> .....	24
2.5. Seguros .....	24
2.5.1. Seguros CA Automoveis .....	25
Capítulo III: Actividades Desenvolvidas.....	27
3.1. Estágio Curricular CA de Trancoso.....	27
3.2. Apoio e Organização de Documentos de Clientes .....	28
3.3. Abertura Contas.....	28
3.3.1. Incidência (s) na Abertura de Contas.....	29
3.4. Envio de Seguros.....	29
3.4.1. Simulações de Seguros .....	30
3.5. Prospecção .....	30
3.6. Funções de Tesoureiro.....	31
3.7. Apoio no Carragamento do ATM.....	31
3.8. Apoio ao Crédito .....	31
3.9. Funções de Caixa.....	33
3.10. Adesão ao CA <i>Online</i> .....	34
3.11. Elaboração do Plano de Marketing.....	34
3.12. Elaboração de <i>Flyers</i> .....	34
3.13. Apresentações de Novos Produtos.....	35
Conclusão .....	36
Bibliografia.....	37
Apêndices	
Anexos	

## Índice de Imagens

Imagem 1- FENACAM .....	6
Imagem 2- CA Informática.....	7
Imagem 3- CA Serviços.....	7
Imagem 4- CA Vida.....	8
Imagem 5- CA Seguros.....	8
Imagem 6- CA <i>Gest</i> .....	9
Imagem 7- Rede de Balcões do Vale do Távora e Douro.....	9



## Índice de Tabelas

Tabela 1 - População Residente de 1991-2001 .....	10
Tabela 2 - Variação da População Residente.....	11
Tabela 3 - Percentagem de Empresas segundo o Sector de Actividade .....	11
Tabela 4 – Produtores de Sector Primário .....	12
Tabela 5 – Análise SWOT .....	14

## Glossário

**Capital** – Quantidade de dinheiro transaccionado.

**Central** - Programa onde constam e se inserem todos os dados dos clientes quer ao nível de conta à ordem, conta prazo, crédito, cartões, entre outros.

**Crédito** – Empréstimo; Dívida activa; Contrato celebrado com a instituição bancária para adiantamento de dinheiro.

**Débito** – Dívida ou registo de quantia paga.

**Descoberto Autorizado** – Empréstimo autorizado e disponibilizado pela instituição bancária.

**Euribor** – *Euro Interbank Offered Rate*; Taxa de juro a que os bancos se financiam.

**Poupanças** – Acto ou efeito de poupar; guardar; amealhar dinheiro ou bens.

**Recursos** – Dinheiro, aplicações.

**Spread** – É a diferença entre a taxa de juro paga pela instituição bancária na captação do dinheiro e a que é cobrada aos clientes; é o lucro da instituição bancária.

**Tomador de Seguro** – Aquele que é assegurado.

## Lista de Siglas

**ASP** - *Application Service Provider*; Servidor informático; Rede informática.

**ATM** – *Automatic Teller Machine*; máquina multibanco; máquina bancária automática, que permite desenvolver actividades ligadas à instituição bancária, através de um sistema automático e de um cartão.

**CA** – Crédito Agrícola

**CCAM** – Caixa de Crédito Agrícola Mútuo.

**CCCAM** – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo.

**CCAM'S** – Caixas de Créditos Agrícola Mútuo.

**COGEN** - Programas onde se inserem todas as apólice de seguros.

**FENACAM** – Federação Nacional do Crédito Agrícola Mútuo.

**FGCAM** – Fundo de Garantia do Crédito Mútuo.

**GCA** – Grupo Crédito Agrícola.

**INTRANET** – *Internet* Interna.

**NUT** – Nomenclatura de Unidade Territorial.

**SIBAL** - Programa Local onde se realizam todas as operações de caixa entre outras.

**SICAM** – Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo.

**SWOT** - *Strenghts, Weaknesses, Opportunities e Threats* (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças).

**TRCP** – Taxa de Referência de Crédito a Particulares.

**TANB** – Taxa Anual Nominal Bruta.

**TAEG** – Taxa Anual Efectiva Global.

# Capítulo I

## Grupo Crédito Agrícola

## Introdução

Este relatório surge no âmbito de um estágio curricular realizado na agência do Crédito Agrícola de Trancoso, para conclusão da licenciatura do curso de Comunicação e Relações Económicas.

A minha escolha do estágio numa agência do Crédito Agrícola, foi a realização de um objectivo ao qual me propus quando o ingresso nesta licenciatura tal como, a interacção, o contacto com o público e a tentativa de compreensão dos dinamismos económico-financeiro.

Este relatório tem como objectivo expor os mecanismos internos e externos da instituição, nas diversas áreas que compõem o balcão.

O método de trabalho utilizado para a elaboração deste relatório foi o método de pesquisa e recolha de informação, em manuais da instituição, em manuais bibliográficos e na *Internet*.

O relatório está dividido em três partes distintas, a primeira corresponde à apresentação do grupo Crédito Agrícola, da cidade de Trancoso e do balcão do Crédito Agrícola de Trancoso. Na segunda parte irei expor as características dos produtos dos quais eu tive contacto durante o meu estágio na instituição; por fim, na última parte deste relatório, irei descrever os procedimentos e formalismos necessários a ter em conta na realização de cada uma das actividades desenvolvidas por mim na instituição.

As actividades desenvolvidas no âmbito do estágio curricular estão de acordo com o Plano de Estágio. (Anexo I).



## Capítulo I: Grupo Crédito Agrícola

### 1.1. O Crédito Agrícola (CA)

O Grupo Crédito Agrícola (GCA) é um Grupo Financeiro de âmbito nacional, integrado por um vasto número de bancos locais designados por Caixas Agrícolas e por empresas especializadas. Como estrutura principal o Grupo Crédito Agrícola apresenta a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo (CCCAM). Esta é uma instituição bancária dotada igualmente de competências de supervisão, orientação e acompanhamento das actividades das Caixas Associadas e da FENACAM (Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo), ou seja da instituição de representação cooperativa e prestadora de serviços especializados ao Grupo.

Com 88 Caixas Associadas, detentoras de mais de 700 Balcões em todo o território nacional, mais de 400 mil Associados e mais de 1.200.000 Clientes, o Grupo Crédito Agrícola é um dos principais grupos financeiros do sistema monetário português ([www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)).

A principal actividade do Grupo Crédito Agrícola tem como base de sustentação as Caixas Agrícolas pois estas, com a sua autonomia e integração nas respectivas regiões, são as verdadeiras entidades dinamizadoras das economias locais, conhecendo em profundidade as realidades do respectivo tecido empresarial e económico bem como os desafios que se colocam para o progresso económico-social a nível local.

O principal objectivo do Grupo Crédito Agrícola é:

- Aprofundar e valorizar o relacionamento com o universo de Clientes, potenciando assim uma lógica personalizada.
- Promover o aperfeiçoamento constante do Serviço ao Cliente, visando um elevado grau de satisfação.
- Contribuir para a afirmação e a qualidade de vida das comunidades locais, através do apoio ao desenvolvimento das economias das respectivas regiões.
- Procurar sempre corresponder às expectativas e necessidades dos seus clientes apresentando uma ampla oferta de produtos e serviços para os diversos segmentos, adaptando-se às realidades locais e ao mercado em geral (*Intranet*).

## 1.2. Estrutura Funcional do Grupo CA

O Grupo Crédito Agrícola apresenta especificidades que decorrem do Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo e das Cooperativas de Crédito Agrícola, onde o SICAM (Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo) se constitui como o factor de agregação das principais áreas de actividade das Caixas Agrícolas. A gestão dos riscos constitui um eixo prioritário de actuação para o Grupo que reconhece o seu impacto decisivo na criação de valor.

A totalidade das CCAM's fazem parte do SICAM (apenas cinco CCAM's permanecem fora do Grupo), pelo que as contas consolidadas integram as contas da Caixa Central e das 88 Caixas associadas, à data de 31 de Dezembro de 2010. ([www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)).

A Caixa Central Crédito Agrícola Mútuo (CCCAM), na qualidade de estrutura central do Grupo, tem poder de intervenção na gestão das CCAM sempre que esteja em causa a qualidade dessa gestão ou a necessidade de medidas correctivas tendentes a suprir eventuais insuficiências da sua estabilidade económica e financeira. A CCCAM actua ainda como tesouraria do SICAM, gerindo os seus excedentes de liquidez e centralizando as operações internacionais dos clientes do Grupo. A adequada gestão dos riscos resulta numa garantia da solidez financeira do Grupo, assegurando a conformidade com o enquadramento regulamentar, pelo que se considera fundamental a existência de uma estrutura organizacional e uma moldura de princípios e processos que permitam identificar, medir e monitorizar os riscos da actividade.

O GCA detém, directa e indirectamente, participações financeiras em empresas filiais e associadas. São consideradas empresas filiais, aquelas em que a percentagem de participação excede 50% do seu capital. Empresas associadas são aquelas em que a percentagem de participação se situa entre 20% e 50% do seu capital ou em que o SICAM, directa ou indirectamente, exerce uma influência significativa sobre a sua gestão e a sua política financeira, mas não detém o controlo (Crédito Agrícola, 2010: 33).

O método de consolidação do GCA para fins contabilísticos difere do método de consolidação para fins prudenciais pelo facto de, neste último, as seguradoras do Grupo, CA Vida e CA Seguros, serem consideradas pelo método da equivalência patrimonial. Conforme determinação regulamentar do Banco de Portugal as participações em seguradoras são deduzidas aos fundos próprios em base consolidada.

### **1.3. História**

A raiz histórica das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo situa-se nas Santas Casas da Misericórdia, fundadas em 1498 sob a égide da esposa de D. João II de Portugal (o Príncipe Perfeito), Rainha D. Leonor, e de Frei Miguel Contreiras, bem como nos Celeiros Comuns criados em 1576 por D. Sebastião.

Os Celeiros Comuns, eram estabelecimentos de crédito destinados a socorrer os agricultores em anos de escassa produção, adiantando-lhes as sementes por determinado juro que seria pago, como hoje acontece com o empréstimo; sendo estes fundados por iniciativa de particulares ou por intervenção dos reis, dos municípios ou das paróquias. A importância deste Celeiros Comuns foi diminuindo à medida que as taxas de juro foram aumentando, tendo-se procedido em 1862 à sua reforma com a qual se deu a substituição gradual do pagamento em géneros por pagamento em dinheiro, assemelhando-os a verdadeiras instituições de crédito.

Coube ao Ministro do Fomento Brito Camacho fundar o verdadeiro Crédito Agrícola em Portugal no ano de 1911, pelo Decreto de 1 de Março. Em 1919, foi regulamentada a Lei nº 215 pelo Decreto nº 5219 que definiu a actividade das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo. Após um período inicial, o número de Caixas de Crédito Agrícola Mútuo aumentou, graças ao esforço de inúmeros agricultores.

A crise bancária da primeira metade dos anos trinta do século passado gerou o medo e a desconfiança em relação às instituições de crédito, da qual resultou a imposição às Caixas de Crédito Agrícola Mútuo da tutela da Caixa Geral de Depósitos.

A partir de Abril de 1974, surgiu um movimento das Caixas existentes no sentido de se autonomizarem, expandirem a sua implantação e alargarem a sua actividade nos moldes em que o Crédito Agrícola Mútuo se desenvolvera em muitos países europeus. Desse movimento resultou a criação, em 1978, da Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM). A principal função da FENACAM era a de apoiar e representar, nacional e internacionalmente, as suas Associadas e conseguir a revisão da legislação aplicável ao Crédito Agrícola Mútuo, na altura dos anos 30, deixando estas de estarem sujeitas à tutela da Caixa Geral de Depósitos, e ficando prevista a constituição de uma Caixa Central. Por sua vez, a Caixa Central foi criada em 20 de Junho de 1984, com a finalidade de assegurar a solvabilidade do sistema, com a criação, em 1987, do Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo (FGCAM) em que participam, nos dias de hoje, todas as Caixas Associadas.

Todas estas mudanças resultaram da necessidade do Crédito Agrícola adoptar um modelo organizacional, assente no conjunto formado pela Caixa Central e pelas suas associadas, denominado de "Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo" (SICAM).

A Caixa Central passou a ter funções e poderes em matéria de orientação, fiscalização e representação financeira do SICAM, e estabeleceu-se um regime de co-responsabilidade entre ela e as suas associadas, de modo que a supervisão da solvabilidade e liquidez é feita com base em contas consolidadas. Posteriormente, procedeu-se também à assinatura do Contrato de Agência, um instrumento que resulta muito útil para o desenvolvimento do Crédito Agrícola, conferindo às CCAM associadas a capacidade de intermediar operações que lhes estão vedadas no seu âmbito normal de actividade, em representação da Caixa Central.

O Decreto-Lei nº 230/95, de 12 de Setembro de 1991, veio alargar o âmbito associativo das Caixas, acrescentando as entidades envolvidas em outras actividades como a caça, pesca, agricultura, agro-turismo, artesanato e as indústrias extractivas, possibilitando à Caixa Central a totalidade das demais operações permitidas aos bancos, fixando-lhe assim um cariz de instituição de crédito universal. Além disso, eliminou-se a proibição das Caixas distribuírem excedentes pelos seus associados e deu-se a possibilidade das reservas darem origem a títulos de capital igualmente distribuíveis pelos Associados.

Estas modificações foram bastante positivas, uma vez que vão no sentido da evolução verificada em todos os Bancos Cooperativos dos países membros da União Europeia. Espera-se que no futuro o Crédito Agrícola em Portugal evolua para uma situação de Banco Universal, corporizado num sistema integrado fortemente descentralizado, sem se afastar da missão fundamental do Crédito Agrícola, a missão de apoio à Agricultura, donde maioritariamente se recrutam os Associados do Crédito Agrícola, bem como das áreas essencialmente rurais, onde se situa a esmagadora maioria dos seus balcões. No entanto, o Crédito Agrícola continuará a apostar em canais de distribuição diversificados e com ofertas diferenciadas de acordo com os segmentos em que pretende aumentar a sua penetração, de modo a preservar e aumentar as suas quotas de mercado, num contexto cada vez mais competitivo ([www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)).

## **1.4. Empresas do Grupo**

### **1.4.1. FENACAM**

A Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (Imagem 1) foi criada com o objectivo de apoiar e representar, tanto ao nível nacional como internacional, as suas associadas, bem como defender de forma eficaz e autónoma o seu desenvolvimento.

O número de associadas tem variado ao longo dos anos, quer por novas admissões ou por exonerações, quer pelas fusões entre CCAM. Das suas actividades principais, e de acordo com o previsto nos Estatutos enquanto objecto social, poderemos destacar de forma genérica:

- Promoção do apoio técnico e formativo às Caixas Agrícolas;
- Divulgação e publicação do Crédito Agrícola Mútuo;
- Promoção, realização e coordenação de actividades de comum interesse das suas associadas, activando o seu espírito de cooperação, prosseguindo o seu constante aperfeiçoamento técnico;
- Representação das Caixas Agrícolas e defesa dos seus interesses comuns junto de todas as entidades públicas, privadas e cooperativas com competência, fins ou actividades conectadas com o Crédito Agrícola Mútuo;
- Manutenção de um Serviço de Auditoria que opera para as Caixas Agrícolas e para a Caixa Central, com reporte para estas e para as autoridades de supervisão;
- Celebração de convenções colectivas de trabalho em representação das Caixas Agrícolas suas associadas e da Caixa Central.

**Imagem 1- FENACAM**



Fonte: [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

### **1.4.2. CA Informática**

A CA Informática (Imagem 2) foi constituída em 1993, tem por objecto a prestação de serviços informáticos, incluindo consultoria em matéria de selecção de *software* e *hardware*,



desenvolvimento e apoio ao desenvolvimento de dados, formação de pessoal e prestação de serviços de consultoria em organização e gestão.

A CA Informática aposta também na comercialização de equipamentos e produtos informáticos, ou seja, as Caixas Agrícolas não adquirem elas próprias os equipamentos informáticos que necessitam sendo esta uma tarefa da CA Informática que lhes faculta os equipamentos e garante uma gestão integral de toda a base instalada.

**Imagem 2 – CA Informática**



Fonte: [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

### **1.4.3. CA Serviços**

A CA Serviços (Imagem 3) é o centro de serviços partilhados do Grupo nas áreas dos sistemas de informação e de operação da compensação. O CA Serviços é essencialmente um ASP (*Application Service Provider*) para o Grupo Crédito Agrícola que, com o objectivo de tornar os bancos do grupo (Caixas Agrícolas) cada vez mais competitivos, disponibiliza o *software* que serve de base ao desenvolvimento do negócio das Caixas Agrícolas.

**Imagem 3 – CA Serviços**



Fonte: [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

### **1.4.4. CA Vida**

A CA Vida (Imagem 4) comercializa seguros do ramo vida do Grupo Crédito Agrícola Mútuo tendo como objectivo apoiar os Clientes na protecção social e no desenvolvimento económico. Assim sendo, oferece produtos de poupança, capitalização e de risco que satisfaçam as suas necessidades específicas.

A CA Vida pretende também fortalecer a relação com as CCAM e os seus Colaboradores, acrescentando um serviço de mais-valia, que lhes transmita confiança e competitividade em relação aos produtos concorrentes no mercado.

**Imagem 4 – CA Vida**

Fonte: [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

**1.4.5. CA Seguros**

A CA Seguros (Imagem 5) tem como objectivo servir os Clientes do Crédito Agrícola com seguros de Ramos Reais ou Não Vida, disponibilizando soluções para os problemas de segurança e protecção. Com um atendimento permanente e um conjunto de Seguros adequado, destaca-se por prestar o melhor serviço na área para que foi criada, tornando-se numa mais-valia tanto para o Grupo Crédito Agrícola como para os seus Clientes.

A CA Seguros foi eleita, pelo 3º ano consecutivo, a Melhor Seguradora Não Vida, do seu segmento de dimensão. O estudo é realizado anualmente pela revista Exame, em parceria com a Deloitte (Sociedade Anónima que tem como objectivo avaliar a prestação de serviços de outras sociedades) e a Informa D&B, avaliando as Seguradoras de acordo com a análise combinada de diversos indicadores, destacando novamente o desempenho da CA Seguros no Mercado Segurador ([www.caseguros.pt](http://www.caseguros.pt)).

**Imagem 5 – CA Seguros**

Fonte: [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

**1.4.6. CA Gest**

Crédito Agrícola Gest (Imagem 6) - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário S.A., tem por objecto principal a actividade de gestão de um ou mais Organismos de Investimento Colectivo e a gestão discricionária e individualizada de carteiras por conta de outrem. A sociedade pode ainda desenvolver actividades de gestão de fundos de capital de risco, de investimento imobiliário e de fundos de pensões, bem como de consultoria de investimentos.

**Imagem 6 – CA GEST**

Fonte: [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

**1.5. CCAM do Vale do Távora e Douro**

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Vale do Távora e Douro foi constituída em 29 de Junho de 1979, é uma instituição de crédito sob a forma de cooperativa de responsabilidade limitada com um capital social de 1.500.000 Euros (Crédito Agrícola do Vale do Távora e Douro, 2009: 14).

As respectivas áreas de intervenção e negócio são: os concelhos de Tabuaço, Penedono, Sernancelhe, Aguiar da Beira, Trancoso, Moimenta da Beira e Armamar. Actualmente, a Caixa de Vale do Távora e Douro possui uma rede de 13 Balcões (Imagem 7):

**Imagem 7 – Rede de Balcões do Vale do Távora e Douro**

Concelho	Localidade
Tabuaço	Tabuaço
	Sendim
Penedono	Penedono
Sernancelhe	Sernancelhe
	Ferreirim
Trancoso	Trancoso
	Vila Franca das Naves
Aguiar da Beira	Aguiar da Beira
	Mosteiro
Armamar	Armamar
Moimenta da Beira	Moimenta da Beira
	Leomil (abre brevemente)
	Alvite

Fonte: Crédito Agrícola do Vale do Távora e Douro, 2009:17

No ano de 1999 deu-se a primeira fusão das anteriores CCAM's de Tabuaço e Sernancelhe, sendo que um ano depois, realizou-se a fusão com a anterior CCAM de Vila Franca das Naves e já em 2003 com Aguiar da Beira. Finalmente, no ano de 2008 a fusão com a CCAM de Armamar e Moimenta da Beira. Em 2009, a CCAM do Vale do Távora e Douro

celebrou 30 anos de existência, tendo como origem a Caixa de Tabuaço que no decorrer de vários anos e através de várias fusões resultou na actual CCAM Vale do Távora e Douro.

As sinergias conseguidas com as várias fusões permitiram, num curto espaço de tempo, um crescimento acelerado do volume de negócios desta Caixa Agrícola, situação que isoladamente, dificilmente seria conseguido. O crescimento orgânico obtido é o espelho da dedicação aos clientes.

Actualmente, a CCAM Vale do Távora e Douro conta com 42 colaboradores distribuídos pelos 13 balcões. No que diz respeito ao número de sócios, no final do ano de 2009, eram 6430 (Crédito Agrícola do Vale do Távora e Douro, 2009: 14).

### 1.5.1. Concelho de Trancoso

O Município de Trancoso, é parte integrante da região Centro, Nomenclatura de Unidade Territorial II (NUT II), localizando-se na zona interior da Beira Alta ou Beira Interior Norte (NUT III). O Concelho de Trancoso abrange uma área total de cerca de 364 km<sup>2</sup> e está repartido por 29 Freguesias. Do ponto de vista geográfico faz fronteira a Norte com os concelhos de Meda e Penedono, a Sul com os concelhos de Fornos de Algodres e Celorico da Beira, a Oeste com os concelhos de Aguiar da Beira e Sernancelhe e a Este com o concelho de Pinhel (www.ine.pt).

Ao nível da Evolução da População Residente (Tabela nº 1), entre os anos de 1991 e 2001, é notável um decréscimo populacional de 958 indivíduos, contudo, considerando o ano 2001 e 2004, há que salientar o facto de no total do número de habitantes do concelho de Trancoso existir uma tendência para a estabilidade, justificado pelo aumento das infra-estruturas sociais de apoio à população e de condições para a promoção de uma maior qualidade de vida para os habitantes do Município.

**Tabela Nº 1 População Residente 1991-2001**

Anos	Pop. Residente
1991	11848
2001	10889
2004	10694

Fonte: www.ine.pt

Se tivermos em consideração a Variação da População Residente por Grupos Etários (Tabela nº 2), a situação demonstra o envelhecimento da população, com um aumento de 15,6% dos indivíduos com mais de 65 anos (entre os anos de 1991 e 2001), para além da diminuição do número de crianças, com o valor negativo de 35,1% da variação da população, com menos de 14 anos (Tabela nº 2).

**Tabela Nº 2 Variação da População Residente 1991-2001**

<b>Grupos Etários</b>	<b>Variação da População Residente (1991-2001)</b>
0-14 Anos	-35,10%
14-25 Anos	-5,70%
25-65 Anos	-3,90%
> 65 Anos	15,60%

Fonte: [www.ine.pt](http://www.ine.pt)

Relativamente aos Sectores de Actividade, no ano de 2004, é de salientar o facto do Sector Terciário representar 70% do total das empresas ou sociedades do concelho de Trancoso, demonstrando o papel preponderante deste sector na actividade económica do Município (Tabela Nº 3).

**Tabela Nº 3 Percentagem de Empresas segundo Sector de Actividade**

<b>Unidade Territorial</b>	<b>Sector Primário (%)</b>	<b>Sector Secundário (%)</b>	<b>Sector Terciário (%)</b>
Trancoso	5,20%	24%	70,80%

Fonte: [www.ine.pt](http://www.ine.pt)

Por outro lado, destacam-se ao nível das actividades económicas do Concelho o comércio grossista e a retalho, bem como a Indústria Transformadora.

Quanto ao sector primário este tem um peso significativo para a economia local, uma vez que 2029 pessoas deste concelho estão ligadas à agricultura das quais apenas 15 são empresários agrícolas (Tabela Nº 4).

A debilidade deste sector passa essencialmente pela dificuldade em tornar a agricultura numa actividade económica, ou seja, estabelecer a actividade agrícola não como um modo de subsistência, mas sim como uma actividade em que seja possível competir com os mercados de distribuição e escoamento dos produtos, com baixos custos para o produtor e visando a obtenção de lucro.



Tabela Nº 4 Produtores do Sector Primário

Unidade Territorial	Produtor Singular	
	Autónomo	Empresários
Trancoso	2014	15

Fonte: www.ine.pt

Conclusão, o Concelho de Trancoso tem um centro Histórico notável e muito bem conservado, mas também um comércio e um tecido empresarial que foi forçado a criar uma dinâmica muito própria para sobreviver às adversidades económicas. Actualmente viu as suas acessibilidades melhoradas através da abertura da nova IP2, que poderá conduzir o concelho a outros patamares.

### 1.5.2. Balcão de Trancoso

O balcão do Crédito Agrícola de Trancoso situa-se na Rua Castro Lopes na Cidade de Trancoso. Está localizada numa zona periférica muito próxima das Portas D'el Rei (Centro da Cidade), onde se destaca ainda o comércio tradicional. Este balcão encontra-se em funcionamento desde 2004, ano em que sofreu alterações a nível de localização e de imagem, uma vez que o Grupo CA em 2004 apostou num novo reposicionamento de marca e da imagem do Crédito Agrícola.

Esta agência conta actualmente com três colaboradores, incluindo o Director de Balcão (Gerente), uma Gestora Comercial de produtos financeiros e uma Gestora Comercial de seguros, bem como um gabinete de consultadoria agrícola que conta com uma Engenheira Agrícola permanente.

Ao director de balcão compete desenvolver tarefas relacionadas com a gerência de balcão e de clientes, assim como a tomada de decisões. À Gestora Comercial de produtos financeiros compete a divulgação e comercialização dos mesmos, bem como, a respectiva formalização. A Gestora Comercial de seguros é essencialmente responsável pela divulgação, comercialização e formalização de seguros do ramo vida e não vida.

Os recursos humanos que constituem o balcão de Trancoso regem-se por um forte espírito de equipa, uma vez que existe um enorme esforço, por parte de cada um dos colaboradores, em desempenhar as tarefas da melhor forma, definindo sempre como prioritário o cliente e a sua relação com o balcão do Crédito Agrícola de Trancoso.

O balcão de Trancoso, neste momento, conta com aproximadamente 1350 clientes activos e com cerca de 2300 contas à ordem (informação prestada pelo director de balcão).

Estas contas são segmentadas por diferentes grupos etários e diferentes tipologias, sendo que, as mais solicitadas pelos clientes deste balcão são a conta Depósitos à Ordem (DO) Particulares com titularidade individual e a conta Solidária como vamos poder ver mais à frente. Quanto aos grupos etários mais frequente deste balcão, estes encontram-se compreendidos entre os 25 e 40 anos de idade, bem como um grupo sénior com mais de 65 anos de idade (informação prestada pelo director de balcão).

Quanto aos produtos financeiros e as operações financeiras mais requisitados ao balcão, estes são essencialmente depósitos à ordem tanto de valores como de cheques, levantamentos de numerário, requisições de cheques, constituição de poupanças, pedidos de crédito e simulações de seguros.

### **1.5.3. Análise SWOT do Balcão de Trancoso**

A Análise *SWOT* é um sistema simples, que pretende analisar o posicionamento ou a verificação da posição estratégica da empresa no ambiente em questão. A técnica é creditada a Albert Humphrey, que liderou um projecto de pesquisa na Universidade de Stanford nas décadas de 1960 e 1970, usando dados da revista *Fortune* das 500 maiores corporações (Lampreia, s/d: 51).

Esta análise de cenário divide-se em ambiente interno (Forças e Fraquezas) e ambiente externo (Oportunidades e Ameaças). As forças e fraquezas são determinadas pela posição actual da empresa e relacionam-se, quase sempre, a factores internos. Já as oportunidades e ameaças são antecipações do futuro e estão relacionadas com factores externos.

- O ambiente interno pode ser controlado pelos dirigentes da empresa, sendo que ele é resultado das estratégias de actuação definidas pelos próprios membros da organização. Desta forma, durante a análise, quando for percebido um ponto forte, ele deve ser ressaltado ao máximo; e quando for percebido um ponto fraco, a organização deve agir para o controlar, ou pelo menos, minimizar os seus efeitos.
- O ambiente externo está totalmente fora do controle da organização. Mas, apesar de o não poder controlar, a empresa deve conhecê-lo e monitorizá-lo com frequência, de forma a aproveitar as oportunidades e evitar as ameaças.

Tabela N° 5 (Análise *SWOT*)

<b>Forças</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Elevado número de balcões do grupo na região, que ajuda a promover a imagem do grupo.</li> <li>• Rápida capacidade de decisão.</li> <li>• Mudança da imagem cooperativa.</li> <li>• Relação de proximidade com os clientes.</li> </ul>
<b>Fraquezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagem muito associada à actividade agrícola.</li> <li>• Baixo índice da população jovem na região.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento da procura dos produtos financeiros.</li> <li>• Vasta gama de produtos que o grupo dispõe.</li> </ul>
<b>Ameaças</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conjuntura económica.</li> <li>• Aumento do incumprimento no crédito por parte dos clientes.</li> <li>• Mercado muito fragmentado.</li> <li>• Fortes concorrência local.</li> <li>• Instabilidade das Taxa de Juro.</li> </ul>

Fonte: Elaboração Própria

# Capítulo II

## Produtos e Serviços do Crédito Agrícola

## Capítulo II: Produtos e Serviços do Crédito Agrícola

### 2.1. Contas

A conta bancária à ordem é um dos produtos financeiros dos bancos que possibilita aos clientes guardar dinheiro de forma a estar sempre disponível para os gastos diários. Para se abrir uma conta à ordem, deve-se começar por definir quem terá acesso à mesma, ou seja, o regime de titularidade, que pode ser:

- Conta Individual: Só o titular da conta é que pode levantar dinheiro.
- Conta Solidária: Permite levantar dinheiro, ao proprietário da conta e às restantes pessoas que façam parte da mesma. Não necessita qualquer tipo de autorização do proprietário.
- Conta Conjunta: Esta conta permite ter vários titulares mas só podem levantar dinheiro com a autorização de todos os titulares;
- Conta Mista: O proprietário da conta, bem como os outros titulares podem levantar dinheiro da conta, mas com autorização do procurador de conta.

#### 2.1.1. Conta 1,2,3

É uma conta de Depósitos à Ordem com condições especiais para os mais jovens e constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo em nome da criança.

**Montante Mínimo de Abertura:** € 50,00

**Prazo:** Até o jovem perfazer 13 anos.

**Formas de Movimentação:** Esta conta não permite o acesso a cheques nem a cartões. Pode ser movimentada a débito e a crédito ao balcão, através de transferência bancária e depósito de dinheiro ou valores.

**Controlo de movimentação:** Extracto Trimestral (salvo periodicidade diferente solicitada pelo cliente) ou Caderneta (actualizável ao balcão).

#### **Extinção da conta:**

- Quando o jovem fizer os 13 anos, o saldo integral desta conta, deverá ser transferido automaticamente para a Conta *BeFree*, mantendo as mesmas condições;
- Quando a conta não apresentar saldo nem nenhum movimento há um ano e não tiver nenhum produto associado.



Conta isenta de despesas de manutenção.

### **2.1.2. Conta BeFree**

É uma conta de Depósito à ordem com condições especiais para os mais jovens e constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo em nome do jovem.

**Montante Mínimo de Abertura:** €50,00.

**Prazo:** Até o jovem perfazer 18 anos.

**Formas de Movimentação:** Esta conta não permite o acesso a cheques. Pode ser movimentada a débito e a crédito ao balcão, através de transferência bancária e depósito de dinheiro ou valores. A partir dos 16 anos (se o jovem auferir de rendimentos de trabalho), pode ser também movimentada através do Cartão *VISA Electron* Jovem.

**Controlo de movimentação:** Extracto Mensal (salvo periodicidade diferente solicitada pelo cliente) ou Caderneta (actualizável ao balcão).

#### **Extinção da conta:**

- Quando o jovem fizer os 18 anos, o saldo integral desta conta será transferido automaticamente para a Conta Super Jovem. No entanto, a nova conta manterá todas as condições da Conta *BeFree* até que o cliente se desloque ao seu balcão para proceder ao preenchimento de nova Ficha de Assinaturas, uma vez que as condições se vão alterar;
- Quando a conta não apresentar saldo nem nenhum movimento há um ano e não tiver nenhum produto associado.

Conta isenta de despesas de manutenção

### **2.1.3. Conta Super Jovem**

É uma conta de Depósitos à Ordem com condições especiais para os jovens adultos e constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo e de outros produtos e serviços destinados a jovens.

**Mínimo de Abertura:** € 100,00

**Prazo:** Até o jovem perfazer 31 anos.

**Formas de movimentação:** Pode ser movimentada a débito e a crédito, através de transferência bancária, cheques, cartão Super Jovem, Crédito Agrícola *Online* e Balcão 24.

**Controlo da movimentação:** Extracto Mensal (salvo periodicidade diferente solicitada pelo cliente) ou Caderneta (actualizável ao balcão).

**Extinção da Conta:** Quando o cliente fizer os 31 anos, as seguintes transições automáticas serão feitas da seguinte forma:

- A Conta Super Jovem de um cliente residente sem descoberto autorizado, transita para a D.O. Particulares.
- A Conta Super Jovem de um cliente emigrante sem descoberto autorizado, transita para D.O. Especial Emigrante.
- Qualquer Conta Super Jovem com descoberto autorizado transita para a Conta Completa.
- Quando a conta não apresentar saldo nem nenhum movimento há um ano e não tiver nenhum produto associado.

#### **2.1.4. Conta DO Particulares**

É uma Conta de Depósitos à Ordem com um ou mais titulares. Constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo e de outros produtos e serviços destinados a clientes particulares. Em casos específicos e pontuais, esta conta possibilita contratar um limite de crédito: o descoberto autorizado. Esta conta é indicada a clientes particulares, empresários em nome individual ou profissionais liberais e clientes Residentes.

**Montante Mínimo de Abertura;** Montante mínimo de € 100,00 (recomendado).

**Formas de Movimentação:** A Conta DO pode ser movimentada pelo titular, a débito e a crédito, através de cheques, cheques visados, ordens de transferência, periódicas ou pontuais, depósito de dinheiro ou valores, cartão *VISA Electron*, *CA Online* e Balcão 24.

**Controlo da Movimentação:** Extracto Mensal (salvo periodicidade diferente solicitada pelo cliente). O extracto é gratuito.

As comissões e despesas aplicáveis constam do Preçário de Produtos e Serviços a Clientes.

### **2.1.5. Conta Negócio**

Conta de Depósitos à Ordem remunerada por escalões, em função dos saldos, para aplicações de excedentes de tesouraria, excelente instrumento para empresários em nome individual ou colectivo e para empresas. Tem a possibilidade de obter um Descoberto Autorizado, para necessidades pontuais de tesouraria, eliminando possíveis Descobertos não autorizados. O limite de crédito será atribuído em função de uma análise de crédito.

**Montante Mínimo de Abertura:** Montante mínimo de € 500,00 (recomendado).

**Formas de Movimentação:** A Conta Negócio pode ser movimentada pelo titular, a débito e a crédito, através de cheques, cheques visados, ordens de transferência, periódicas ou pontuais, depósito de dinheiro ou valores, Cartão *VISA Electron*, Crédito Agrícola *Online* e Balcão 24.

**Análise de Crédito:** O processo de análise deve ter em conta, entre outros, os seguintes princípios:

- Solvabilidade: assegurar a possibilidade de reembolso do crédito;
- Liquidez: adaptar o prazo do crédito ao ciclo produtivo da empresa;
- Rentabilidade: preço do crédito, contrapartidas, venda cruzada;
- Segurança: constituição de garantias adequadas ao crédito concedido;
- Diversificação: em oposição a concentração do risco;
- Formalização: contratos correctos e adequados, garantindo judicialidade.

**Garantias:** Face aos limites de crédito a instituir e operações de crédito específicas, torna-se necessária a constituição de garantias, de forma a salvaguardar a segurança com que se pretende que as operações sejam realizadas, tais como Aval, Fiança, Hipoteca e outras.

**Controlo de Movimentação:** Extracto Mensal (salvo periodicidade diferente solicitada pelo cliente). O extracto é gratuito.

**Despesas / Comissões:** Está isenta de despesas de manutenção. As comissões e despesas aplicáveis constam do Preçário de Produtos e Serviços a Clientes.

### **2.1.6. Conta Depósito à Ordem Empresas**

É uma Conta de Depósitos à Ordem, que constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo e de outros produtos e serviços destinados a clientes empresas. Em casos específicos e pontuais, esta conta possibilita contratar um limite de crédito: o descoberto autorizado.

**Montante de Descoberto Autorizado:** O valor do descoberto deverá ser analisado casuisticamente. O limite de crédito é atribuído em função de uma análise de crédito, elaborada de acordo com as respectivas normas em vigor.

**Montante Mínimo de Abertura:** Montante mínimo de € 250,00 (recomendado). Outros montantes poderão ser definidos de acordo com a decisão casuística da Direcção de cada Caixa Associada.

**Formas de Movimentação:** Através de cheques, cheques visados, ordens de transferência, periódicas ou pontuais, depósito de dinheiro ou valores, Cartão *VISA Electron*.

**Controlo de Movimentação:** Extracto Mensal (salvo periodicidade diferente solicitada pelo cliente). O extracto é gratuito.

## 2.2. Depósitos a Prazo

Um depósito a prazo pode ser considerado um “empréstimo” que um indivíduo particular ou empresas faz a um banco, recebendo como contrapartida juros. Os juros representam a remuneração que o banco paga para que lhe disponibilizemos o nosso dinheiro.

O depósito a prazo possibilita ganho ao banco porque dispõe de capital adicional para a sua actividade, remunerado a baixo custo e ganho ao indivíduo porque consegue, de forma segura, obter alguma valorização do seu capital, com muito baixo risco.

Os depósitos a prazo são dos instrumentos de investimento mais simples e com menor risco, tendo, essencialmente, uma taxa de juro e uma duração (ou prazo) que representa o prazo durante o qual o dinheiro estará cativo e a render juros. Estes apresentam vantagens e desvantagens:

**Vantagens:**

- Risco próximo do zero;
- Remuneração garantida;
- Oferta variada.

**Desvantagens:**

- Juros normalmente baixos;
- Mobilizações de capital antecipadas que obrigam, geralmente, a penalizações.
- Depósitos a prazo com taxa atractiva têm, normalmente, duração superior a seis meses ou um ano.
- Taxa de juro inferior à inflação, em determinados períodos económicos.

**2.2.1 Depósito a Prazo Especial**

Depósito a Prazo com taxa de juro (Taxa Anual Nominal Bruta - TANB) fixa, sem risco.

**Montante Mínimo de Abertura:** Sem montante mínimo de abertura.

**Prazo:** Três mês.

**Renovação:** Renovável por período igual, ou liquidação total do montante no final do período contratual.

**Taxa de Juro:** 4% para montantes iguais ou superiores a 10.000 Euros.

**Cálculo e Pagamento de Juros:** Os juros são calculados diariamente e são pagos na data de vencimento. Os juros serão creditados na Conta à Ordem.

**Saldo Mínimo de Manutenção:** Sem saldo mínimo de manutenção.

**Mobilização da Antecipada:** Não é permitido a mobilização do capital antes do fim do período contratual.

**2.2.2 Depósito a Prazo Normal**

Depósito a Prazo sem risco e com garantia de capital.

**Montante mínimo de abertura:** € 250,00.

**Prazo:** 30, 60, 90, 120, 181 dias ou um ano.

**Renovação:** Renovável automaticamente por igual período, excepto se o cliente informar que pretende liquidar. Em caso de renovação, são adicionados, ao saldo inicial, os reforços efectuados na data de renovação e os juros vencidos quando capitalizados, passando esse valor a constituir um novo saldo para efeitos de renovação.

**Saldo Mínimo de Manutenção:** € 250,00.

**Reforços:** Permite reforços

**Mobilização da Conta:** É permitida, a qualquer momento, a mobilização antecipada total ou parcial do saldo depositado e dos juros vencidos. Não existe montante mínimo de mobilização.

**Penalização por Mobilização Antecipada:** Penalização que consiste no não pagamento de juros referentes ao capital mobilizado até aos primeiros 180 dias do período estabelecido.

**Extinção da Conta:** No final do prazo do produto caso o cliente assim o deseje; por transferência do saldo, capital e juros para a D.O e se, em virtude das mobilizações, o saldo da conta passar a ser inferior ao saldo mínimo de manutenção, a conta será liquidada por crédito na D.O.

### **2.3. Crédito**

O Crédito é o dinheiro disponibilizado por uma pessoa, uma entidade financeira ou um banco, por um determinado período de tempo, ficando o beneficiário a pagar uma remuneração e um juro como contrapartida da disponibilização do dinheiro. Isso implica, geralmente, a prestação de uma garantia ao banco, pela quantia emprestada. O crédito ao consumo, geralmente, dispensa esta garantia e como consequência aplica uma taxa de juro mais elevada.

As diferentes formas de crédito exigem diferentes tipos de garantias. Uma opção consiste em proceder ao depósito de valores de uma garantia no banco ou na entidade financeira que lhe prestou o crédito. Pode ser uma apólice de seguro de vida, valores mobiliários (tais como, acções ou obrigações), entre outras. Se o beneficiário não conseguir pagar as obrigações do crédito, o banco pode accionar as garantias prestadas. Em determinadas circunstâncias, a instituição de crédito pode pedir um fiador que garanta o pagamento do mesmo. Em caso de incumprimento, essa pessoa responsabiliza-se por pagar o crédito em questão.

No caso de estas garantias falharem ou se não tiver sido acordada a prestação de garantias, podem surgir situações desagradáveis. A entidade financeira pode proceder à recuperação dos fundos por meio de uma entidade contratada para o efeito e pode ainda utilizar os meios legais adequados.

### **2.3.1. Crédito Pessoal**

Modalidade de empréstimo de curto, médio e longo prazo, para diversas finalidades de consumo.

**Destino do Capital Financiado:** Para aquisição de: automóveis e outros veículos novos; automóveis e outros veículos usados; electrodomésticos; mobiliário; viagens; ensino; eco soluções.

**Regime de Bonificação:** Só serão atribuídas bonificações às finalidades de Crédito ao Consumo, Crédito Pessoal Dinâmico, Electrodomésticos, Compra de Títulos, Viagens e Mobiliário.

#### **Montantes de Financiamento (*Standard*)**

- Automóveis e outros veículos de € 1.500,00 a € 40.000,00.
- Electrodoméstico de € 1.000,00 a € 20.000,00.
- Mobiliário de € 1.000,00 a € 25.000,00.
- Viagens de € 1.000,00 a € 20.000,00.
- Ensino de € 5.000,00 a € 40.000,00.
- Compra de Títulos de € 1.000,00 a € 25.000,00.
- Eco Solução de € 2.500,00 a € 30.000,00.
- Crédito ao Consumo de € 1.000,00 a € 30.000,00

#### **Prazos (*Standard*)**

- Automóveis e outros veículos novos de 12 Meses a 84 Meses.
- Automóveis e outros veículos usados de 12 Meses a 48 Meses.
- Electrodomésticos de 12 Meses a 60 Meses.
- Mobiliário de 12 Meses a 60 Meses.
- Viagens de 12 Meses a 36 Meses.
- Ensino de 24 Meses a 84 Meses.
- Compra de Títulos de 12 Meses a 36 Meses.
- Eco Solução de 24 Meses a 120 Meses.

- Crédito ao Consumo de 12 Meses a 84 Meses.

**Taxas de Juro:** A Taxa de Referência de Crédito a Particulares (TRCP), que serve de base a todos os créditos a serem feitos ao abrigo do conjunto de produtos do Crédito Pessoal.

#### **Reembolso Antecipado**

O cliente pode a qualquer momento, mediante pré-aviso não inferior a 30 dias de calendário, proceder ao reembolso parcial ou total do empréstimo. Este pré-aviso deve ser feito através de comunicação ao banco, em papel ou noutro suporte duradouro.

#### **Garantias**

- Livrança (também se pode pedir fiança quando for necessário reforçar as garantias);
- Seguro de Vida/Seguro de Protecção do Financiamento (de preferência o Protecção Família da Crédito Agrícola Vida) – Opcional para o Ensino e Eco Solução.
- Outras: Aval/Fiança; Penhor; Hipoteca; entre outras.

#### **Seguros**

- Automóveis e outros veículos Seguro Automóvel.
- Electrodomésticos Seguro Habitação dos bens adquiridos.
- Mobiliário Seguro Habitação dos bens adquiridos.
- Viagens Seguro de Acidentes Pessoais.

### **2.3.2. Conta Corrente Caucionada**

Modalidade de Crédito que possibilita ao cliente aceder a um determinado limite a descoberto, disponibilizado através de uma Conta Empréstimo. O montante máximo é previamente aprovado e formalizado através de contrato de abertura de crédito.

**Montantes de Financiamento:** Montante mínimo de € 500 e o montante máximo é previamente aprovado e formalizado através de contrato de crédito.

**Prazos:** Prazo até um ano, eventualmente renovável.

**Condições de Utilização:** O débito ou o crédito de acordo com as necessidades ou disponibilidades do cliente. No vencimento, o cliente tem de provisionar a conta de depósitos à ordem no montante utilizado para liquidar o valor em dívida.



**Taxa de Juro:**

- Taxa Variável: indexada a uma taxa de referência do mercado (*Euribor*) acrescida de um *spread* que varia em função do grau de risco do cliente.
- Taxa Fixa: recomendam-se as taxas fixas que constam na norma das taxas de juro no *item* do ponto taxas fixas de referência.

**Frequência de Pagamento:** Mensal, trimestral, semestral e anual.

**Liquidação Antecipada:** O cliente pode, a qualquer momento, mediante pré-aviso não inferior a 30 dias de calendário, proceder ao reembolso parcial ou total do empréstimo. Este pré-aviso deve ser feito através de comunicação ao banco, em papel ou noutro suporte duradouro.

**Garantias:** Aval, Livrança, Caução financeira, entre outras.

## **2.4. Canais Complementares CA Online**

O *Online Particulares* é um serviço de *Internet Banking* dirigido aos clientes particulares e empresas titulares de contas à ordem no Crédito Agrícola, dos quais a partir de um computador com acesso à *Internet*, têm a possibilidade de realizarem consultas e transacções financeiras. O serviço *CA Online* caracteriza-se por ser uma aplicação tecnológica que permite o acesso, a partir do preenchimento de uma única Proposta de Adesão.

Este sistema assenta numa infra-estrutura de Segurança de dois níveis:

- 1º Nível: Através da inserção do N° de Adesão e da Chave MultiCanal, o cliente pode aceder ao serviço Linha Directa ou *online* e efectuar consultas às suas contas.
- 2º Nível: Para realizar transacções financeiras, é sempre solicitado ao cliente que introduza um Código de segundo nível para validação de cada transacção.

## **2.5. Seguros**

O contrato de seguro é um acordo através do qual a Seguradora assume a cobertura de determinados riscos, comprometendo-se a satisfazer as indemnizações ou a pagar o capital seguro em caso de ocorrência de sinistro, nos termos acordados.

A pessoa ou entidade que celebra o seguro (o tomador do seguro) fica obrigada a pagar ao segurador o prémio correspondente, ou seja, o custo do seguro.

A prestação que ficou acordada no contrato pode ser efectuada à pessoa ou entidade no interesse do qual o seguro é celebrado (o segurado) ou de terceiro designado pelo tomador do seguro (o beneficiário) ou ainda a uma terceira pessoa ou entidade que tenha sofrido prejuízos que o segurado deva indemnizar o terceiro lesado.

Os seguros podem ser obrigatórios (quando a respectiva celebração é exigida por lei) ou facultativos (quando é opção do tomador do seguro celebrá-lo ou não).

A Seguradora deve informar e esclarecer o tomador do seguro acerca das condições do contrato, nomeadamente sobre:

- O risco que vai cobrir, o valor total do prémio, possíveis agravamentos (aumentos) e bónus (reduções) desse prémio em função da inexistência ou existência de sinistros, as formas de pagamento e as consequências de falta de pagamento;
- O que o seguro não cobre (as exclusões e limitações da cobertura);
- O valor mínimo para o capital seguro, nos seguros obrigatórios;
- A duração do contrato e as regras para o renovar e fazer cessar;
- O modo de efectuar reclamações, os meios de protecção jurídica existentes e a autoridade responsável pela supervisão.

### **2.5.1 Seguros CA Automóveis**

O seguro automóvel da CA Seguros tem como objectivos garantir os danos originados pelos perigos reais a que está sujeita a circulação automóvel, e ser muito claro no momento da venda para reduzir os conflitos após ocorrência de sinistro.

Este seguros tem quatro planos de coberturas, dos quais, o plano um é exigido por lei, os outros são adicionais passando a ser obrigatórios quando o banco em caso de empréstimos, obrigar a coberturas adicionais:

- Plano 1: Para quem quer garantir a responsabilidade obrigatória e ficar descansado quer em relação ao condutor e ocupantes do veículo, quer em relação à Assistência ao veículo;
- Plano 2: Para quem pretende resolver o incómodo de um vidro partido, no momento, onde quer que esteja;

- Plano 3: Para quem pretende a garantia de uma protecção total dos danos ao veículo;
- Plano 4: Para quem pretende garantir o investimento na aquisição de um veículo novo. Permite fixar o valor de indemnização, correspondente ao valor em novo, em caso de perda total, durante os primeiros três anos do veículo.

**Factores de Agravamento:** A idade do tomador do seguro, ou seja, condutor habitual com idade inferior a 25 anos, carta de condução do condutor habitual com menos de dois anos e a ocorrência de sinistros do condutor.

**Descontos:** A não ocorrência de sinistros do condutor e franquias maiores que 2% em danos próprios e que os descontos por parte dos colaboradores nunca sejam superiores a 40%.

# Capítulo III

## Actividades Desenvolvidas

## **Capítulo III: Actividades Desenvolvidas**

### **3.1. Estágio Curricular CA de Trancoso**

No dia 13 de Setembro de 2010, iniciei o meu estágio curricular no Crédito Agrícola Mútuo do Vale do Távora, no balcão de Trancoso onde permaneci até 13 de Dezembro de 2010.

Este estágio foi o culminar de um dos meus processos de aprendizagem, que fui adquirindo ao longo de três anos de licenciatura e o primeiro contacto com o mundo financeiro. Estes três meses foram dotados de muitos e bons desafios dos quais penso ter correspondido, tendo sempre dado o meu melhor.

No meu primeiro dia de estágio, foram-me explicadas e exemplificadas as actividades que iria desenvolver durante os três meses. Neste mesmo dia, ficou também definido que no início, passaria por uma primeira fase de observação e conhecimento dos programas informáticos (que servem de apoio a toda actividade comercial), numa segunda fase iria desenvolver actividades relacionadas com os produtos do Crédito Agrícola e actividades relacionadas com *marketing* do balcão e por fim, na última etapa, as actividades passariam por auxiliar os outros colaboradores em operações de crédito e caixa.

Além dos pressupostos mencionados anteriormente também me foi explicada a estrutura da organização, a função dos colaboradores e as tarefas desenvolvida no balcão, bem como a importância da qualidade dos serviços, do atendimento e da fidelização dos clientes para esta instituição.

Posteriormente, os meus primeiros dias no balcão foram passados a observar as actividades dos colaboradores, e a familiarizar-me com o sistema operativo e com os programas de apoio, dos quais realço: o SIBAL (Programa Local onde se realizam todas as operações de caixa entre outras), o Central (Programa onde constam e se inserem todos os dados dos clientes quer ao nível de conta à ordem, conta prazo, crédito, cartões, entre outros), o *Intranet* (*Internet* Interna, onde está disponível toda a informação ao nível de produtos, circulares de produtos, regras e circulares de funcionamento da actividade comercial, simulações de crédito e de seguros, entre outros) e o COGEN (Programas onde se inserem todas as apólice de seguros).

### **3.2. Apoio e Organização de Documentos de Clientes**

Uma das primeiras tarefas que me destinaram foi a de fotocopiar, digitalizar e organizar os documentos de processos, de dados de clientes ou de outros documentos inerentes à actividade comercial nos respectivos *dossiers* de operações. Assim sendo, por exemplo, quando se dá uma abertura de conta todos os documentos necessários para a realização desta tarefa tinham que estar no *dossier* das contas, organizado por número de conta.

### **3.3. Abertura Contas**

Mais tarde iniciei abertura de contas, quer de pessoas particulares quer de pessoas colectivas, nas respectivas folhas de abertura de conta da instituição (Anexo II). Para abertura de conta solicita-se aos clientes particulares os seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão, Passaporte;
- Cartão de Contribuinte;
- Documento comprovativo de morada;
- Cartão da entidade patronal, recibo de vencimento entidade patronal, cartão de pensionista ou cartão de estudante dependendo da situação dos clientes;
- Contactos telefónicos e Profissão

Documentos solicitados aos clientes colectivos:

- Original da certidão do registo comercial ou Certidão Permanente;
- Cartão da Empresa/Cartão de Pessoa Colectiva;
- Declaração escrita com o nome ou denominação social dos titulares de participações no capital e nos direitos de voto da pessoa colectiva de valor igual ou superior a 25%;
- Declaração escrita com o nome ou denominação social dos titulares dos órgãos de gestão da pessoa colectiva;
- Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão, Passaporte dos Representantes;
- Contactos telefónicos e Profissão.

De seguida, fotocopiam-se os documentos do (s) cliente (s) e solicita-se ao (s) cliente (s) as assinaturas ou carimbo de confirmação da impressão digital (no caso de o clientes não saber assinar) nos modelos 12100, 12200, Condições Gerais e as Ofertas Jovens, Ofertas de contas negócio (no caso do cliente ser < 31 anos de idade ou clientes colectivos) e na ficha de

informação normalizada (Anexo II) e entrega-se ao (s) cliente (s) um duplicado das condições gerais, das ofertas dependendo do caso e da ficha de informação normalizada (FIN). Posteriormente, caso o cliente já existisse no Central era só agrega-lo a uma conta já existente ou abrir uma nova conta, caso o cliente ainda não existisse no Central, então tinha-se que inserir os dados do cliente mediante os documentos fornecidos, verificar se o cliente fazia parte de “Utilizadores de Risco do Banco de Portugal” e só de depois se podia agregar o cliente a uma conta.

Por fim, os colaboradores assinavam os respectivos modelos, arquivavam-se todos os documentos necessários à abertura de conta no *dossier* das contas, com excepção do modelo 12200, sendo que este tinha que se digitalizar para mais tarde ser arquivado.

O objectivo desta digitalização destinava-se à comunicação por parte do balcão à Central da abertura de conta e respectivamente assinaturas do titulares intervenientes, bem como, a disponibilização das assinaturas no sistema informático.

### **3.3.1. Incidência (s) na Abertura de Contas**

Outra das tarefas ligada à abertura de contas é a resolução de problemas no modelo 12200, quando este era digitalizado para a Central e vinha recusado por algum (s) motivo (s) mencionado no documento enviado para o balcão. Na maioria dos casos estes problemas eram de ordem técnica, ou seja, a digitalização do documento encontrava-se ilegível, logo era necessária uma nova digitalização. Só assim se poderia arquivar o modelo 12200, juntamente com os outros documentos que já se encontravam arquivados.

### **3.4. Envio de Seguros**

Esta tarefa consistia em enviar os seguros já realizados e lançados no COGEN para a CA Seguros e para o director comercial regional. Para que este envio fosse realizado teria que em primeiro lugar verificar toda a documentação, desde os dados do cliente até aos impressos preenchido pelo gestor de seguros. Em segundo lugar tinha que imprimir as condições particulares disponíveis na *Intranet* (através do menu Operacional, CA Seguros, Rede Comercial), inserir o número da apólice e, de seguida, imprimir e anexar ao resto da documentação. Por último, tinha que fazer duas cópias do processo, uma para o director

comercial regional, outra para o balcão sendo que, o original era enviado por correio interno para a CA Seguros.

### **3.4.1. Simulações de Seguros**

A simulação de prémio de seguros era uma das tarefas mais solicitadas ao balcão. Para se proceder à simulação de seguro, era necessário reunir a documentação pessoal, tais como o número de bilhete de identidade (B.I.) e o número de identificação fiscal (NIF) do cliente e no caso de seguros automóveis a documentação da viatura (Documento único e inspecção automóvel válida), depois ia ao *Intranet* ao menu Operacional, CA Seguros, Rede Comercial, Simuladores. A partir deste momento, era necessário preencher os campos pedidos de acordo com os dados fornecidos pelo cliente e, de seguida, seleccionar o plano de cobertura e acrescentar as coberturas mediante as opções do cliente, fazendo um pedido acerca de qual o desconto a atribuir ao cliente. Para se atribuir o desconto ao cliente é necessário ter em conta a carteira de seguros do cliente, ou seja, ver se este tem muitos seguros, se não teve ocorrência de sinistro há menos de dois anos.

No final de todo este processo, após ter o desconto a atribuir ao cliente, inseria o desconto na simulação e mandava imprimir a cotação/prémio do seguro (Anexo III).

### **3.5. Prospeccção**

A prospecção é um método utilizado para localizar potenciais “negócios”. Prospeccção, é uma técnica de vendas utilizada para encontrar, seleccionar e fidelizar, os potenciais clientes.

Esta tarefa consistia em ir com o director de balcão, às empresas ou a clientes que devido à sua actividade laboral não tinham tempo de ir ao balcão, para recrutar recursos ou valores. Esta era uma maneira de prestar um serviço personalizado ao cliente e de o fidelizar, bem como uma forma de captar novos clientes e poder dar-lhes a conhecer os produtos, fidelizando-os, pois nunca se sabe onde é que pode estar uma boa oportunidade de “negócio”.

Por vezes este trabalho de prospecção consistia em ir para um local do concelho e fazer “propaganda” da marca Crédito Agrícola e dos produtos existentes na instituição financeira.



### **3.6. Função de Tesoureiro**

Mais tarde foi-me inculida a função de tesoureiro. Sendo que a este compete:

- Emitir remessa de numerário (saída de valores), quando os caixas não têm valor suficiente para realizar uma operação de caixa;
- Emitir recepções de numerário (entrada de valores) quando os caixas detêm um valor elevado no seu caixa;
- Conferência de Valores;
- Registar as recepções e remessas de valores;
- Ajudar a solicitar e enviar valores para a Caixa Central;
- Arquivar o fecho de caixa da tesouraria e as remessas/recepções de numerário do dia.

### **3.7. Apoio no Carregamento do ATM**

Para processar o carregamento do ATM (*Automatic Teller Machine*) era necessário em primeiro lugar contabilizar todos os valores que iriam ser depositados no interior do ATM. Posteriormente, tínhamos que fazer o fecho do ATM. Deste fecho resultava um documento com as notas distribuídas e as notas rejeitadas. Procedia-se então ao carregamento de notas do ATM e ao respectivo fecho de carregamento, fase em que os colaboradores tinham que contabilizar as notas que não foram distribuídas e preencher os impressos de carregamento de ATM enviando por *e-mail* para o gestor regional e para a Central. Restava, na fase final, arquivar todos os documentos relativos ao carregamento de ATM.

### **3.8. Apoio ao Crédito**

Esta era uma das tarefas mais minuciosa de toda a actividade bancária. Esta tarefa envolve muita documentação e, consequentemente, cada modalidade de crédito requer documentação específica.

Quando o cliente vai ao balcão solicitar um crédito pessoal deve explicar-se todos os procedimentos necessários até à sua execução e solicitar a documentação pessoal de todos os intervenientes no processo; posteriormente através, do *Intranet* faz-se uma simulação (Anexo IV) mediante os dados fornecidos pelo cliente.

Após uma análise do cliente sobre as condições propostas pela entidade financiadora, se estiverem de acordo com as exigências do cliente, então, procede-se à abertura de uma proposta de *scoring* provisória e à recolha dos dados financeiros do cliente e dos dados dos garantes. Dessa mesma proposta vão constar os dados dos intervenientes do processo, tanto dos requerentes como dos garantes. Depois desta proposta elaborada procede-se à impressão da mesma, do anexo à proposta, da ficha informativa normalizada (FIN) e do plano financeiro. Posteriormente, depois de toda essa informação reunida digitaliza-se toda a documentação mencionada anteriormente e envia-se para o conselho de crédito, pois é este que vai dar o aval acerca da aprovação, decidir sobre a taxa de juro (taxa de juro anual efectiva global - TAEG) a cobrar ao cliente, quais as garantias que o cliente tem que prestar e os seguros a adquirir para que este seja concretizado.

Se o aval for favorável então, deve alterar-se a proposta de *scoring* de acordo com os dados do conselho de crédito e voltar a imprimir toda a documentação para que o cliente possa assinar. Resta então enviar para o departamento de crédito, através de correio interno dentro de uma pasta de crédito devidamente preenchida, sendo que nesta pasta tem de constar a seguinte documentação original:

- Títulos de capitais (obrigatório subscrever títulos isto é uma forma de ser associado do Crédito Agrícola);
- Condições gerais (assinado e rubricado)
- Pacto de preenchimento (Autorização de debitar e creditar a conta à ordem, assinado e rubricado);
- Autorização da Central de Riscos (Assinado e rubricado);
- FIN (Assinada e rubricada);
- Proposta (Assinada e rubricada);
- Anexo à proposta (Assinada e rubricada);
- Plano financeiro (Assinada e rubricada);
- Seguros (Assinados);
- Livrança (Garantia, assinada pelo intervenientes).

Por fim, para este processo estar concluído deve sempre entregar-se uma cópia do processo ao cliente, arquivando outra no arquivo do balcão. Se os documentos, acima mencionados, estiverem em conformidade, o dinheiro do crédito será creditado na conta do cliente.

Todos os outros processos de crédito desta instituição são processados da mesma forma, por exemplo, para o crédito habitação para além da documentação anteriormente mencionada é necessário ainda formular uma minuta de Crédito Habitação (Contrato), sendo que, sempre que se tratar de contas correntes caucionadas o processo torna-se mais simples sendo só necessário as condições gerais, os documento pessoais e financeiros dos interveniente, o pacto de preenchimento e as garantias, normalmente livranças.

### **3.9. Funções de Caixa**

Desempenhar funções de caixa, foi uma das actividades que mais gostei de realizar, pois, estabelece-se contacto directo com o público sendo necessário demonstrar muita confiança, determinação e simpatia. Estes são três dos principais factores para que possamos ajudar o cliente da melhor forma possível. Esta é também uma das tarefas onde é necessário corresponder a uma variada gama de serviços e operações completamente distintas.

As operações de caixas são realizadas e registadas no SIBAL e impressas em papel duplicado através de uma certificadora conectada ao computador.

Aos “caixas” competem as seguintes tarefas:

- Recepcionar, contabilizar e depositar valores e cheques;
- Contabilizar, conferir assinaturas nos casos de levantamento de numerário;
- Pagar cheques SICAM, TSU (taxa social única), cartões e serviços;
- Fazer transferências bancárias;
- Constituir poupanças e depósitos a prazo;
- Fazer liquidações de prestações, poupanças e depósito a prazo;
- Fazer emissões e actualizações de cadernetas à ordem e a prazo;
- Fazer emissões de extractos de conta à ordem e a prazo;
- Contabilizar e conferir recepções e remessas de valores do Tesoureiro;
- Fechar, conferir, carimbar e enviar os cheques do dia para a compensação;
- Fechar, arquivar e assinar o fecho de caixa;
- Aconselhar e informar sobre os produtos que os clientes detêm e sobre os novos produtos.

Entre muitas outras operações, mas estas são sem dúvida as mais requisitadas pelos clientes ao balcão. Nesta tarefa é muito importante nunca esquecer que receber clientes no balcão é extremamente importante pois estes são a razão do “nossa” existência.

### 3.10. Adesão ao CA Online

Quando um cliente se apresenta ao balcão para fazer a adesão do serviço CA *Online* em primeiro lugar deve saber-se o número de cliente e o número de conta à ordem. Posteriormente, deve-se confirmar o número de telefone e o *e-mail* do cliente, uma vez que é através deste que o cliente receberá a informação no futuro.

Imprime-se o número de adesão, a chave multi-canal, as condições gerais e entregam-se ao cliente, explicando-lhe os procedimentos da primeira vez que este utilizar o serviço. Se este pretender fazer operações financeiras *online* deve-se também explicar o funcionamento do sistema de segurança.

### 3.11. Elaboração do Plano de Marketing

Uma das tarefas que me foi proposta consistiu na elaboração de um plano de *marketing* (Apêndice I) de acordo com as instruções dadas pelo director de balcão. Este plano é feito anualmente e tem como objectivo estipular as prioridades estratégicas anuais do balcão. Assim sendo, visa definir os objectivos que o balcão se propõe atingir ao nível de crescimento em relação aos produtos e às campanhas a implementar, bem como em relação à divulgação da marca junto dos seus clientes.

### 3.12. Elaboração de *Flyers*

Uma das tarefas que me propus fazer foi a elaboração e montagem de um *flyer* publicitário de um novo produto a prazo que tinha surgido no balcão (Apêndice II).

Para elaboração deste foi necessário recorrer a diferentes programas informáticos dos quais: o *Adobe Photoshop*, para o tratamento das imagens recolhidas e o *Corel Draw X4* para a montagem das várias imagens. Estes programas foram leccionados em algumas unidades curriculares do curso de Comunicação e Relações Económicas.

Aquando da elaboração deste *flyer* tive em especial atenção: nunca alterar a identidade da marca Crédito Agrícola; fazer uma abordagem simples e objectiva do produto (direccionada para o público-alvo que pretendíamos cativar); nunca revelar qual a taxa de juro que o produto oferecia para que quando o público-alvo recepcionasse este *flyer*, se dirigisse ao balcão a perguntar qual a oferta deste produto.

Esta elaboração foi sempre acompanhada pelos outros colaboradores do balcão e o “produto final” resultou do consenso de todos.

Elaborei um novo *flyer* personalizado (Apêndice III) para uma época especial do ano.

Este *flyer* tinha como objectivo desejar as “Boas Festas” aos clientes, com vista a fidelização e o relembrar da marca Crédito Agrícola nesta altura tão especial.

Este *flyer* na sua apresentação continha uma mensagem direccionada essencialmente, para aqueles clientes que estiveram todo o ano do lado do Crédito Agrícola e um *layout* específico de acordo com a época em questão.

### 3.13. Apresentações de Novos Produtos

Com o surgir de novos produtos para comercialização na instituição era importante a divulgação dos mesmos aos colaboradores. Para estes o factor tempo era escasso, logo era fundamental que estes tomassem conhecimento das mudanças relativas a esses produtos. Para tal, a minha tarefa passou por reunir a informação e elaborar uma síntese, recorrendo ao programa *Power Point*, com as principais características desses mesmos produtos e a divulgação dos mesmos perante os outros colaboradores do balcão (Apêndice IV).

## Conclusão

Findos os três meses de estágio aproxima-se agora, a fase final deste percurso, a conclusão da licenciatura.

A área da banca é uma área que desperta o meu interesse tanto pela vertente da comunicação, que está presente no dia-a-dia de quem trabalha num banco, como essencialmente pelo contacto directo com os clientes e o facto de ter como objectivo diário a captação de recursos, essenciais ao estímulo de cada um dos colaboradores.

O estágio resultou numa experiência muito agradável uma vez que consegui realizar diversas tarefas no âmbito da actividade bancária, bem como colocar em prática a aprendizagem adquirida ao longo dos três anos de curso.

A licenciatura no Curso de Comunicação e Relações Económicas resulta como que um alicerce, sendo que só com o experienciar do mercado de trabalho é que cada um de nós se apercebe da importância das diversas unidades curriculares que o compõem.

As unidades curriculares de Teoria da Comunicação, Técnicas de Expressão Oral e Escrita, Gestão Bancária e Seguradoras, Contabilidade, Economia, Organização e Gestão de Empresas, *Marketing* e Direito Económico, entre outras, resultaram numa ferramenta essencial no que diz respeito à ética e profissionalismo, à compreensão de conceitos e aplicação de conhecimentos, bem como, ao uso de técnicas de persuasão e técnicas de venda de produtos ou serviços.

Estes três meses vieram alimentar a certeza de que é nesta área que eu gostava de trabalhar futuramente. Durante o período de estágio, em todas as tarefas em que estive envolvido, demonstrei empenho e dedicação e de uma maneira geral correspondi às expectativas. Por isso este estágio foi uma experiência muito gratificante, uma vez que me permitiu conhecer o funcionamento da organização e adquirir conhecimentos acerca da actividade bancária.

## Bibliografia:

(IFB) – Instituto de Formação Bancária (2000) – *Operações Bancárias Gerais I*, Instituto de Formação Bancária, 10ª Edição, Lisboa.

LAMPREIA, J. Martins, (s./d.) - *Técnicas de Comunicação*, Publicações Europa América, 7ª Edição, Lisboa.

CAIADO, Aníbal Campos e CAIADO, Jorge (2008) - *Gestão de Instituições Financeiras*, Edições Sílabo, Lda, Lisboa.

AFONSO, António, BARROS, Carlos Pestana, CALADO, João, BORGES, Maria Rosa, GARCIA, Teresa e RELVAS, Rui (2004) - *Introdução à Economia Financeira – Teoria e Exercícios*, Escolar Editora, Lisboa.

## Outras fontes:

Crédito Agrícola do Vale do Távora e Douro, (2009), *Relatório de Contas*  
Crédito Agrícola, (2010), *Plano de Actividades*

## Netgrafia:

[www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt), consultado em Janeiro de 2011

[www.casegueros.pt](http://www.casegueros.pt), consultado em Janeiro de 2011

[www.ine.pt](http://www.ine.pt), consultado em Janeiro de 2011

[www.ccdrc.pt](http://www.ccdrc.pt), consultado em Janeiro de 2011

[www.portaldetrancoso.net](http://www.portaldetrancoso.net), consultado em Janeiro de 2011

[www.produtosbancarios.com](http://www.produtosbancarios.com), consultado em Janeiro de 2011

# APÊNDICES



**ANEXOS**

# **Anexo I**

## Plano de Estágio

## **Anexo II**

### **Impressos de Abertura de Conta**

# **Anexo III**

## **Simulação de Seguro**

# **Anexo IV**

## **Simulação de Crédito**

# Apêndice I

## Plano de *Marketing*

# **Apêndice II**

## ***Flyer de Depósito a Prazo***

# **Apêndice III**

## *Flyer* Comemorativo



# **Apêndice IV**

## **Apresentação de Produtos**